

1. eset:

A gyógyszertárba betérő beteg egy doboz „*Ibuprofen*” fájdalomcsillapító, gyulladáscsökkentő kapszulát, és egy doboz „*MultiVit*” multivitamin tablettát kér (vény nélkül kapható gyógyszerek). Majd azt mondja, hogy a multivitaminból inkább két dobozzal kérne, mert kell a férjének is...

Az expedíálós rögzíti a kérést, majd kihozza a három doboz gyógyszert, de a beütésnél nem a megfelelő készítmény mennyiségét emelte meg, hanem a másikat, amelyik ráadásul drágább is (a beütési probléma a vonalkódos ellenőrzés során sem tűnt fel, illetve valahogyan elkerülte az expedíálós figyelmét).

A beteg otthon vette észre, hogy hibás a blokkon szereplő beütés (2 doboz „*Ibuprofen*” és 1 doboz „*MultiVit*”), ráadásul ezért így többet is kellett fizetnie. Telefonon felhívja a gyógyszertárat...

Hogyan kezeli a beérkező reklamációt?**Mit tehetnek egy gyógyszertárban az ilyen és ehhez hasonló esetekben a jogszabályok értelmében?****2. eset:**

A gyógyszertárban, ahol Ön dolgozik, a helyi állatorvos vásárolna gyógyszereket. A beteg kutyájának két doboz antibiotikumot írt fel. Miután átadja az ehhez szükséges vényt (AUV), kér még magának két doboz bizoprolol-tartalmú, 5mg-os tablettát 60x kiszerezésben (erről nincs vénye). Egyben át kíván adni egy megrendelőtömböt is, amelyen a rendelőjének a következő hónapban szükséges gyógyszerek szerepelnek (vényköteles és vény nélkül kapható gyógyszerek egyaránt).

Milyen problémákba ütközik?**Hogyan jár el az expedíálás során, illetve azt követően?****3. eset:**

A gyógyszertárban 2020. január 14-én 5 db, fentanyl-tartalmú, 50 µg/óra hatóanyag-leadású transzdermális tapasz (5x kiszerezés) váltana ki egy daganatos beteg felesége, egy szabályos felírási igazolás segítségével. Az igazoláson feltüntetett adagolás szerint 72 óránként 1 tapasz cseréje szükséges! Tartós alkalmazása okán értesítőt már korábban (2020. január 2-án) leadtak a gyógyszertárban az ezt megelőző gyógyszerkiváltással egybekötve.

Mindeközben a feleség az iránt érdeklődik, hogy igaz-e az, hogy akár ilyen „recept nélkül” is kiválthatná ezt a gyógyszert? Nem is tudta, hogy már van ez az e-recept Magyarországon, mert eddig szerencsére nem igazán volt szükségük gyógyszerre...

Milyen problémába ütközik az expedíálás során, hogyan jár el? Milyen teendőket kell elvégezni az expedíálás során és azt követően a jogszabályok értelmében?**Hogyan tájékoztatná a beteg feleségét az elektronikus vény kiváltási lehetőségeiről?**

4. eset:

Egy alapvetően Németországban élő, jelenleg rövidebb ideig Magyarországon tartózkodó, idősebb férfi beteg érkezik a gyógyszertárba, aki három vényt szeretne kiváltani:

Kettő, a szomszédos rendelőben „frissen felírt”, papaíralapú vényen az Ő gyógyszerei vannak megrendelve. Az egyik vényen egy doboz amoxicillint + klavulánsavat tartalmazó készítmény van felírva, a másik vényen Susp. terpini (FoNoVII.) két dózisban. A harmadik vény egy Németországban kiállított vény a lányának - aki ide utazott vele Magyarországra és kérte, hogyha már úgysis gyógyszertárba megy, akkor váltsa ki ezt a gyógyszert is – ezen a német orvos egy alprazolám-tartalmú készítményt rendelt a fiatal nőnek.

A férfi a vények mellett saját EU-kártyáját is odaadja Önnek „*biztos, ami biztos, de már a házi orvos is elkérte*”, majd megkérdezi, hogy minden gyógyszerre járni fog-e a megfelelő támogatás...

Hogyan jár el a vények expedálása esetén?

Hogyan tájékoztatná a férfit az elszámolható támogatások összegéről?

5. eset:

A gyógyszertár személyi jogos, kisebbségi tulajdonos gyógyszerészeként öt munkanapra szabadságra megy és szól a gyógyszerész munkatársának, hogy távollétében tekintse magát az Ön helyettesének. Hozzájárul, hogy ez idő alatt rendeljen, és ha valami konfliktus adódna, rendezze le. A szabadság leteltével az első munkanapon a kiválasztott kolléga (helyettes) beszámol arról, hogy a távolléte második napján tisztigyógyszerészi ellenőrzés volt, ahol az ellenőrző az alábbi fontosabb kifogásokkal élt:

- a bejáratnál nem volt feltüntetve a legközelebbi ügyeletes gyógyszertár elérhetősége,
- a személyi jogos vezetőt nem találta a patikában és ezt jegyzőkönyvezte,
- az officinában nem volt feltüntetve a betegjogi képviselő neve és elérhetősége,
- a szabad polcon – tulajdonosi utasításra – többféle gyógyszer volt kihelyezve,
- próbavásárlást végzett és egy asszisztens szolgálta ki,
- a mérlegek nem voltak hitelesítve,
- a hőmérsékletnaplóban az utolsó bejegyzés egy héttel azelőtt volt,
- nem találták a gyógyszerkönyvet és a FoNo-t, ami éppen akkor a vállalkozás másik gyógyszertárában volt.

Mindezekért 200000 Ft büntetést róttak a gyógyszertárra és kötelezőként a hiányosságok két héten belüli megszüntetését írták elő, amelynek megtörténtét írásban jelenteni kell.

Mi volt pontosan a probléma az egyes esetekben; a felsorolt, kifogásolt gyakorlatokban?

Ki és miért volt felelős?

6. eset:

A gyógyszertár, amelyben Ön gyógyszerészként dolgozik, minden hétköznap reggel 8-tól du. 6-ig tart nyitva. A gyógyszertárnak van egy fiókgyógyszertára is, amely minden hétköznap 9-től 13 óráig tart nyitva, és ebben a fiókgyógyszertárban a nyitvatartási idő alatt Ön a gyógyszerész. Munkahelyi vezetőjével úgy állapodtak meg, hogy Ön minden reggel 8-tól ½ 9-ig ott van az anyagyógyszertárban és ez idő alatt nemcsak a fiókgyógyszertárba kiszállítandó gyógyszereket gyűjti össze, hanem a gyógyszerészi jelenlétet is biztosítja.

Kedden reggel a vezetője nem érkezett meg ½ 9-ig. Hívja őt, de a telefonja folyamatosan foglaltat jelez. Azért, hogy időben kiérjen a fiókgyógyszertárba, nem várja meg a főnökét, hanem elindul és az anyagyógyszertárat a szakasszisztensre hagyja. Hat perccel később betoppan az ellenőrző tisztifőgyógyszerész, aki konstatálja, hogy nincs gyógyszerész a patikában. A főnöke pontosan ¾ 9-kor megérkezik, amikor is közli, hogy baleset miatt félpályás útlezárás volt és emiatt nem ért be időben az anyagyógyszertárba...

Mit lehet tenni egy ilyen esetben?**7. eset:**

A gyógyszertár egyik betege beírta a panaszkönyvbe, hogy a szomszédja kérésére szeretne volna kiváltani a szomszédja e-recepten felírt gyógyszereit, aki papíralapú meghatalmazó nyilatkozatot is adott erre vonatkozóan, amelyen felsorolta a kiváltandó gyógyszereit. Azonban a gyógyszertár megtagadta a gyógyszerek kiadását, pedig ők azt hallották, hogy lehetőség van meghatalmazásra... A kiváltó az önazonosságát a meghatalmazó nyilatkozat átadásával együtt átadott személyi igazolványával és a TAJ-számának a bediktálásával is igazolta.

A panaszos nemcsak ezt kifogásolta, hanem azt is, hogy a szakasszisztens a személyi igazolványával és a meghatalmazással a kezében hátra ment az irodába, ahol egy civil ruhában lévő személlyel egyeztetett, majd ezt követően újra elutasította a gyógyszerek kiadását. Továbbá ezzel kapcsolatban azt is kifogásolta, hogy a megbízója és az ő személyes adatai a hozzájárulása nélkül illetéktelen személy birtokába kerülhettek, ami miatt hivatalos helyen panaszt fog tenni. A panaszos a beírás végén megadta a nevét, lakcímét és telefonszámát, valamint az őt megbízó személy nevét, lakcímét és telefonszámát.

A tulajdonosok attól tartva, hogy a bejelentés tényleg megtörténik, úgy döntöttek, hogy az adatvédelmi kérdéseknek alaposan utána járnak. Ezért a gyógyszertári vállalkozás tulajdonosai a személyi jogos gyógyszerész egyetértésével felkérték Önt, hogy tekintse át a gyógyszertár személyes adatkezeléssel kapcsolatos tevékenységét, és ha szükséges, tegyen javaslatot a korrekciókra. Azt ígérték, hogy ehhez a munkához minden segítséget megadnak...

Mi az oka az expediálás során tapasztalható félreértésnek?**Hogyan vizsgálná felül a személyes és egészségügyi adatok kezelését és védelmét az érintett gyógyszertárban?****Milyen gyakorlatot javasolna a tapasztalt és az ehhez hasonló szituációk elkerülése érdekében?**

8. eset:

Egy határ menti gyógyszertárba este, ügyeletben becsenget egy férfi, elmondja, hogy most utazik a szomszédos országba, ahol a gyermekei dolgoznak, és a felesége részére – aki már egy hete kiment a gyerekekhez és az unokákhoz – vényköteles készítményre (vérnyomáscsökkentő + sztatin) lenne szüksége, a feleségének lenne is receptje, ezeket a gyógyszereket folyamatosan alkalmazza, de a recept nincs nála (feleségénél maradt). A felesége le is fotózta a recepteket, a kép itt van a férfi telefonjában, és ilyen módon kérné, hogy segítsen a gyógyszerész...

Hogyan lehetne megoldást találni? Mit javasolna? Mit tenne?

Mit gondol a jelen szituációban alkalmazott készítmények ilyen módon történő kiadásáról?